

Sole 24 Ore 10 Novembre 2008

Dopo la scelta. Gli standard di qualità del servizio

## L'assistenza è garantita

Il compito degli interventi in caso di disservizio, indennizzi e modalità per l'eventuale disdetta. Al di là della bolletta anche il servizio successivo alla vendita e l'assistenza continuano nel rapporto tra i clienti e i fornitori di energia.

In primo luogo occorre far chiarezza sui ruoli di venditore e distributore. Il principio generale prevede che il cliente si rivolga sempre al proprio venditore per la gestione della pratica, che farà da tramite con il distributore. Si rivolgerà al distributore solo in alcuni casi, ad esempio per un reclamo o una richiesta di informazioni su distribuzione o misurazione dei consumi.

L'Authority ha fissato, inoltre, gli standard di qualità che devono essere garantiti dagli operatori. Così, ad esempio, i preventivi per lavori sulla rete in bassa tensione devono essere presentati entro 20 giorni dalla richiesta,

mentre l'attivazione della fornitura deve avvenire entro cinque giorni. Le rettifiche riguardanti la fatturazione vanno compiute entro 90 giorni, mentre la riattivazione dei clienti morosi deve avvenire entro un giorno fessale.

Se queste tempistiche non vengono rispettate per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al cliente stesso, a carico dell'esercente scatta l'obbligo di indennizzo automatico (non è necessaria una richiesta dell'utente). Per l'anno in corso, la somma da corrispondere ai clienti domestici ammonta a 30 euro. Il pagamento va portato in detrazione sulla prima bolletta utile, e comunque entro 90 giorni dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione. Se il termine non viene rispettato e l'indennizzo è corrisposto entro il doppio del tempo concesso, l'importo raddoppia; se viene corrisposto

oltre questo ulteriore termine l'importo è pari a cinque volte quello iniziale. La corrispondenza dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di chiedere al giudice ordinario ulteriore soddisfazione economica. Va detto però che sono molte le iniziative messe a punto per risolvere le controversie in via conciliativa (come quella di Enel o la più recente di Sorgetta firmate con alcuni sigle di consumatori).

Una volta all'anno, ogni cliente deve ricevere informazioni sugli standard di qualità stabiliti dall'Authority e sui risultati raggiunti dall'esercente nel corso dell'anno. Ulteriori garanzie sono previste in caso di interruzione del servizio: se l'operatore ha un programma di effettuare lavori sulla rete, deve avvisare i clienti almeno 24 ore prima, indicando data, ora e minuto di inizio e fine interruzione. I clienti che

hanno subito interruzioni nell'erogazione di energia elettrica diffidano da quanto annunciato, o senza preavviso, possono rivolgersi all'impresa distributrice, che è tenuta a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Se il termine passa senza riscontro o la risposta è ritenuta insoddisfacente dall'utente, lo stesso può inoltrare un reclamo documentato all'Authority (si veda il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)). Quest'ultima analizza la richiesta e, se ritiene che vi siano le condizioni, sollecita la risposta dell'esercente.

Ma, a breve, è atteso un ulteriore rafforzamento delle tutele per i consumatori: l'Authority ha emanato un documento di consultazione (n.18/08) che prevede penalità per le società che sbagliano la bolletta o ritardano il preventivo. Attualmente il documento è a disposizione delle associazioni dei consumatori e degli operatori, che possono inviare suggerimenti.

A conclusione della consultazione, sarà emanata una delibera con valore normativo.

### I prezzi di riferimento

Le condizioni economiche per i clienti domestici\* in maggior tutela fissate dall'Authority per il IV trimestre 2008 (imposte escluse)

Fasce di consumo kWh/anno	Monoraria €/kWh	Bioraria €/kWh	
		F1	F23
Fino a 900	0,12003	0,14773	0,10614
Da 901 a 1.800	0,13316	0,16086	0,11927
Da 1.801 a 2.640	0,18955	0,21725	0,17566
Da 2.641 a 3.540	0,27298	0,30068	0,25909
Da 3.541 a 4.440	0,26894	0,29664	0,25505
Oltre 4.440	0,18489	0,21259	0,17100

Nella tabella sono indicati i prezzi ai kWh applicati al servizio di maggior tutela, ossia ai clienti che non passano al libero mercato. I prezzi si riferiscono alla componente energia, vengono aggiornati ogni trimestre e possono servire da riferimento quando si valuta la convenienza di un'offerta «libera»

(\*): Residenti con potenza impegnata fino a 3 kW

**Le commissioni più basse**

IO CHE NON USO ANCORA DIRECTA PAGO... #

IO CON DIRECTA PAGO SOLO 5€ PER ESIGUITO

IO CHE NE FACCIO TANTO DOPO IL 50° PAGO 15€

**La tecnologia più alta**

**L'esperienza e differenza**

Trading on line dal 1996

**directa**

[www.directa.it](http://www.directa.it) ☎ 011.530101